

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor Perbankan mempunyai peranan penting dalam usaha pengembangan ekonomi di Indonesia. Selain itu perbankan juga berperan dalam meningkatkan pembangunan serta pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional. Bank merupakan suatu lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.

Dalam mempelajari dan memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen atau dengan kata lain nasabah bank, merupakan hal yang tidak mudah. Untuk mengetahui harapan nasabah diperlukan suatu alat yang dapat menangkap dengan teliti keinginan nasabah terhadap produk yang dihasilkan perusahaan dan menentukan aspek-aspek yang harus menjadi prioritas dan harus diperhatikan oleh pihak perusahaan dalam upaya pemenuhan dan peningkatan kepuasan konsumen. Sehubungan dengan hal tersebut banyak peneliti yang tertarik untuk meneliti.

Menurut penelitian yang telah dilakukan berkaitan dengan kepuasan konsumen yaitu Penelitian Yolesar (2006) tentang Analisis Kepuasan Konsumen dengan Quality Function Deployment, kesimpulan dari penelitian tersebut yaitu atribut-atribut yang digunakan antara lain : *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible* yang diharapkan dan menjadi pertimbangan konsumen,

berdasarkan peringkat prioritas tingkat kepentingannya dari yang paling terpenting sampai dengan prioritas terendah adalah kemampuan staf melakukan tugas, kecepatan melayani, *service* dan pengecekan yang sesuai, identifikasi dan penjelasan atas keluhan begitu juga dengan penelitian Efendi, Zulman (2007) Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tiga level atribut penting bagi konsumen: 1) kualitas organoleptik (flavor, rasa, warna, tekstur, kegurihan), 2) ketersediaan bulatan bakso dan 3) ukuran bulatan bakso.. Ada tiga performan penting yang sangat dipilih oleh konsumen: 1) kualitas organoleptik, 2) bulatan bakso, 3) kebersihan lingkungan. Oleh karena itu ada tiga perubahan performans yang penting: 1) sikap karyawan (komunikasi, empati dan sosialisasi), 2) sirkulasi udara yang baik, 3) sambutan bagi pengunjung. Namun demikian, analisis Normalisasi Skala Kepentingan Konsumen (NSKK) menunjukkan adanya tiga hal penting yang harus diutamakan: 1) komunikasi, 2) empati karyawan, 3) higienitas toilet. Terdapat tiga tindakan teknis yang perlu dilakukan: 1) meningkatkan pengetahuan karyawan tentang motto: tamu adalah raja, 2) menjaga dan memperbaiki fasilitas dan fasilitas dasar terus menerus, 3) memperbaiki keterampilan karyawan untuk melayani tepat waktu.

Kartika (2007) dengan judul penelitian Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan hasil dari pengolahan data kuisioner bahwa, atribut pelayanan yang mendapat prioritas pertama adalah pemberian *reward* bagi pelanggan, dan penelitian Rahmatika (2008) tentang Penerapan Quality Function Deployment (QFD) untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Konsumen dengan kesimpulan bahwa Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dapat diterapkan

dalam industri pangan. Matriks ini dapat menjelaskan hal-hal yang menjadi kebutuhan dan kepentingan konsumen dan cara memenuhinya. Rumah kualitas dapat menggambarkan hubungan antara keinginan konsumen dengan faktor teknis internal perusahaan serta mengevaluasi kemampuan perusahaan terhadap kompetitor dalam hal pemuasan kepentingan konsumen.

Peneliti lain yang juga meneliti tentang kepuasan konsumen oleh Andriantantri (2008) Berdasarkan penelitian yang dilakukan menggunakan metode QFD, didapatkan atribut yang di prioritaskan serta respon teknis yang dilakukan perusahaan. Dari perhitungan dapat diketahui bahwa semua respon teknis dari perusahaan sudah maksimum tetapi ada atribut yang perlu ditingkatkan, oleh karena itu peneliti mengajukan beberapa strategi pemasaran yang dapat dilakukan oleh pihak perusahaan PT. Tirta Investama Pandaan.

Penelitian yang dilakukan Puspita, Frida. S. (2010) berdasarkan hasil analisa dan pembuatan rumah kualitas didapatkan atribut yang perlu mendapatkan prioritas untuk meningkatkan kualitas jasa layanan perawatan motor di Shop And Drive Astra Otoparts CV. Fastlube Mas secara berurutan adalah kewajaran jasa dan harga suku cadang, kenyamanan pelanggan di ruang tunggu, jam kerja bengkel, kecepatan petugas dalam menyelesaikan masalah, kebersihan fasilitas pelanggan, sopan santun dan keramahan petugas bengkel, mengingat masalah dan preferensi pelanggan, kecepatan waktu penyerahan kendaraan selesai perawatan, responsif terhadap permintaan konsumen, hasil perawatan sesuai dengan permintaan konsumen, kemampuan petugas bengkel dalam menganalisa masalah, ketersediaan suku cadang, kebersihan kendaraan setelah perawatan, adanya

delivery order, kemudahan cara pembayaran, kerapihan penampilan karyawan, tidak lama menunggu untuk dilayani, petugas bengkel mengenal nama pelanggan.

Menurut Rahman, et.al (2012) mendapatkan hasil bahwa terdapat beberapa metode yang digunakan dalam analisis kepuasan pelanggan jasa reparasi pada PT. X ini. Salah satunya adalah metode *service quality (servqual)* yang menunjukkan hasil bahwa pelanggan belum puas terhadap kinerja jasa reparasi PT. X. Metode *Quality Function Deployment (QFD)* guna mengkonversi suara pelanggan secara langsung terhadap persyaratan teknis atau spesifikasi teknis dari jasa. Metode *QFD* menghasilkan suatu analisa tingkat kepentingan suatu atribut bagi pelanggan serta untuk menentukan target ke depan dari PT. X.

Penelitian terbaru yang dilakukan (R, Erinsyah. M., et.al, 2013) dengan kesimpulan penelitian dari hasil QFD diketahui bahwa variabel “dokumentasi dan informasi” menjadi prioritas pertama dalam upaya perbaikan dengan nilai tingkat kepentingan tertinggi, hasil tersebut untuk menerjemahkan keinginan nasabah menjadi layanan yang dapat dihasilkan oleh pihak manajemen bank. Penelitian selanjutnya T. Reza Virgiawan. (2013) dengan hasil kepuasan dapat ditingkatkan jika kita bisa mengidentifikasi faktor – faktor yang memengaruhi peningkatan kepuasan konsumen dan menganalisis kekurangan terhadap pelayanan sehingga dapat memaksimalkan kualitas pelayanan. Pelayanan yang dilakukan di Bandar udara Sultan Hasanuddin sudah baik dimana hasil yang diperoleh adalah kepuasan yang dirasakan konsumen tidak lepas dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bandara.

(Tampubolon, H. F., et.al, 2013) dengan hasil berdasarkan analisis Model Optimisasi QFD, didapat besarnya karakteristik teknis yang optimal dimana tetap memberikan kepuasan konsumen yang tinggi yaitu *Call Setup Success Rate*, *Call Drop Rate*, *Paging Success Rate*, *Handover Success Rate*, *Mean Opinion Score*, *File Transfer Protocol (FTP) Throughput*, Jumlah Kantor Pelayanan Pelanggan sebanyak 3 unit, CSSR *Call Centre*, Masa Berlaku Aktif Pulsa Prabayar selama tak terbatas, dan Besarnya Kapasitas Memori Kartu SIM sebesar 64 Kb. Untuk “fitur-fitur panggilan dan SMS”, “konten-konten seru”, dan “*Image Operator*”.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan perusahaan, karena itu diperlukan program riset agar dapat diketahui pola keinginan dari nasabah. Kepuasan konsumen akan menimbulkan loyalitas dan kesan (image) yang baik masyarakat. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dalam penelitian ini penulis akan mengambil judul “ **Analisis Kepuasan Konsumen Pada Sektor Perbankan** ”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Faktor apakah yang menjadi prioritas nasabah dalam pelayanan dan fasilitas teknis yang diberikan oleh pihak bank berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan dengan metode QFD?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi faktor apakah yang menjadi prioritas nasabah dalam pelayanan dan fasilitas teknis yang diberikan oleh pihak bank berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan dengan metode QFD.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Masyarakat, diharapkan dapat memberikan pemikiran dalam pelayanan dan fasilitas yang ada pada bank.
2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen dalam mengevaluasi keberhasilan mengelola Bank menjadi lebih baik dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat.

E. Sistematika Skripsi

Untuk memberikan informasi yang lebih jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah sistematika penulisan yang berisi mengenai gambaran materi yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Sistematika yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai uraian sistematis dari teori yang terdapat pada literatur yang dapat menjadi dasar penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian, populasi, sampel dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum mengenai perusahaan atau tempat yang dijadikan obyek penelitian dan pembahasan hasil olah data.

BAB V : PENUTUP

Pada bab terakhir ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian, serta saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada perusahaan.